



ESTADO DA PARAÍBA
Prefeitura Municipal de Bonito de Santa Fé - Paraíba - CNPJ 08.924.037/0001-18
Secretaria De Administração E Coordenação

LEI Nº.664/2014

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Bonito de Santa Fé, e dá outras providências.

A PREFEITA MUNICIPAL DE BONITO DE SANTA FÉ, Estado da Paraíba.Faço saber que a Câmara Municipal decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º.Fica criada, na estrutura organizacional do Município, a Ouvidoria do Município, que tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da administração direta e indireta, inclusive de empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art.2º.A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade, e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e as encaminhando ao setor da Prefeitura responsável, bem como ao Prefeito e secretários. Acompanhando o desenrolar dos problemas, com todo o sigilo e dedicação inerentes, e cobrando sua solução, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art.3º. Compete à Ouvidoria do Município:

- I. receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;
- II. receber sugestões de aprimoramento, críticas, e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
- III. diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- IV. manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que



Rua Dr. Batista Leite,80, Centro, Bonito de Santa Fé - Fone: 3490-1414





ESTADO DA PARAÍBA

Prefeitura Municipal de Bonito de Santa Fé - Paraíba - CNPJ 08.924.037/0001-18
Secretaria De Administração E Coordenação

necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

- V. elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- VI. promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- VII. organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

§1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§2º. A Ouvidoria manterá serviço através de meios gratuitos, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

§3º. O atendimento feito pela Ouvidoria é gratuito e as reivindicações poderão ser formuladas:

- a) Por meio eletrônico, através do site da Prefeitura Municipal de Bonito de Santa Fé ou via E-mail, com as identificações mencionadas nesta Lei;
- b) Por fax, com as identificações necessárias;
- c) Por escrito, apresentada diretamente pelo interessado afetado;
- d) Por telefone, desde que o munícipe informe seu nome completo, telefone e endereço residencial;
- e) Por carta, devidamente assinada e com endereço preenchido corretamente.

§4º. Quando se tratar de denúncia ou reclamação de extrema complexidade é essencial a existência de redação transcrevendo o fato.

§5º. No caso do munícipe analfabeto, deverá ser lavrado ata da reclamação ou denúncia, observando-se o seguinte procedimento:

- a) leitura da ata diante do reclamante e de uma testemunha, que não poderá ser analfabeta, além da aposição da impressão digital do reclamante;
- b) assinatura da testemunha confirmando a realização e a exatidão da leitura feita diante do reclamante.



Rua Dr. Batista Leite, 80, Centro, Bonito de Santa Fé - Fone: 3490-1414





ESTADO DA PARAÍBA
Prefeitura Municipal de Bonito de Santa Fé - Paraíba - CNPJ 08.924.037/0001-18
Secretaria De Administração E Coordenação

Art.4º.Em todos os modos o munícipe poderá exigir da Ouvidoria Municipal que sua identidade seja mantida em sigilo.

Art.5º.Reclamações anônimas ou incompletas serão verificadas, desde que não sejam de cunho pessoal e/ou difamatório, porém, não serão consideradas como prioritárias.

Parágrafo Único - Havendo a identificação do cidadão e se este requerer por escrito esclarecimentos do fato por ele relatado, caberá ao Chefe do Executivo Municipal fazê-lo no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do relatório emitido pela Comissão Especial.

Art.6º.Todos os atos administrativos provenientes de relatos apurados pela Ouvidoria Municipal serão de competência do(a) Prefeito(a) Municipal, que deverá determinar a realização de investigações e tomar as medidas necessárias que o caso exigir.

Parágrafo Único- Todas as cartas depositadas nas urnas da Ouvidoria, após apuradas pela Comissão Especial, serão dirigidas a(o) Chefe do Poder Executivo Municipal através de relatório próprio.

Art.7º. A Ouvidoria do Município, vinculada ao Gabinete do(a) Prefeito(a) Municipal, em sua estrutura, é constituída dos seguintes cargos:

- a) 1 (um) Ouvidor(a) Municipal;
- b) 1 (um) Assistente Técnico da Ouvidoria Municipal.

§1º. O cargo de Ouvidor do Município é de livre nomeação e exoneração do(a) Chefe do Poder Executivo Municipal, o(a) qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Municipal, com subsídio remuneratório básico mensal de R\$ 1.000,00 (um mil reais).

§2º. O ocupante do cargo de Ouvidor Municipal deve possuir nível de escolaridade superior e fazer parte do quadro efetivo, bem como possuir bons antecedentes criminais.

§3º. O cargo de Assistente Técnico de Ouvidoria Municipal é de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, com subsídio remuneratório básico mensal de R\$ 724,00 (setecentos e vinte e quatro reais), devendo ser ocupado por servidor efetivo do Município, que preencha as condições necessárias para o desempenho do cargo.





ESTADO DA PARAÍBA

Prefeitura Municipal de Bonito de Santa Fé - Paraíba - CNPJ 08.924.037/0001-18

Secretaria De Administração E Coordenação

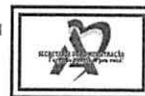
§4º.O servidor efetivo nomeado para o cargo de Ouvidor do Município ou Assistente Técnico da Ouvidoria Municipal que receber remuneração de seu cargo de origem superior aos valores dos cargos mencionados nesse parágrafo, poderá optar pela remuneração do cargo de origem acrescida de 30% (trinta por cento).

Art.8º. São responsabilidades do Ouvidor Municipal:

- I. Dirigir as atividades relacionadas à Ouvidoria do Município;
- II. Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade e não apenas a instituição;
- III. Ouvir de qualquer pessoa do povo, inclusive de servidor Público Municipal, reclamação contra irregularidade administrativa, deficiência de serviço público, abuso de autoridade, críticas, pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal, bem como ainda sugestões de melhoria dos serviços públicos disponibilizados à população, dando conhecimento de tudo aos responsáveis e a(o) Prefeito(a) Municipal;
- IV. Registrar, analisar, encaminhar e diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- V. Promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Administração Pública;
- VI. Processar e analisar os meios para solucionar todas as demandas, utilizando-se de todos os recursos possíveis;
- VII. Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- VIII. Dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas quando for de interesse individual e quando for de interesse público, informar coletivamente;
- IX. Desenvolver as suas atividades dentro do horário estabelecido em Regulamento Administrativo;
- X. Organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
- XI. Elaborar Relatórios trimestrais e anuais de suas atividades;
- XII. Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- XIII. Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem esclarecimentos das informações solicitadas;



Rua Dr. Batista Leite,80, Centro, Bonito de Santa Fé - Fone: 3490-1414





ESTADO DA PARAÍBA

Prefeitura Municipal de Bonito de Santa Fé - Paraíba - CNPJ 08.924.037/0001-18

Secretaria De Administração E Coordenação

- XIV. Desempenhar suas atividades de acordo com as Leis do Município vigentes, bem como demonstrar conhecimento sobre a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação);
- XV. Fazer publicar, na intranet, internet e/ou outros meios de divulgação disponíveis, relatórios estatísticos e quaisquer outros assuntos, relacionados à Ouvidoria;
- XVI. Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- XVII. Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.
- XVIII. Promover campanha de abrangência local de fomento à cultura da transparência na Administração Pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;
- XIX. promover treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na Administração Pública;
- XX. Manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado;
- XXI. Examinar, identificar, analisar, interpretar e sistematizar as causas e procedência das manifestações recebidas;
- XXII. Assegurar, recomendar, as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao fiel cumprimento, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei;
- XXIII. Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei e seus regulamentos;
- XXIV. Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população, encaminhando sugestões ao Poder Executivo Municipal;
- XXV. Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;
- XXVI. Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;
- XXVII. Esclarecer dúvidas dos cidadãos acerca dos serviços prestados pela Administração Municipal;
- XXVIII. Analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;



Rua Dr. Batista Leite, 80, Centro, Bonito de Santa Fé - Fone: 3490-1414





ESTADO DA PARAÍBA

Prefeitura Municipal de Bonito de Santa Fé - Paraíba - CNPJ 08.924.037/0001-18

Secretaria De Administração E Coordenação

- XXIX. Reportar-se diretamente ao Prefeito, por meio de reuniões mensais e/ou trimestrais de avaliação;
- XXX. Elaborar relatórios anuais com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução das Secretarias, para as reclamações registradas na Ouvidoria;
- XXXI. Impedir que os relatórios contenham opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam à análise das adequações do que é oferecido ao público;
- XXXII. Realizar o planejamento anual das atividades da Ouvidoria, com avaliações continuadas e participativas, sobre os serviços da unidade;
- XXXIII. Manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com as Secretarias e demais gestores, em benefício dos encaminhamentos em que esteja envolvida a opinião do cidadão;
- XXXIV. Promover o diálogo com o cidadão, por meio do sistema de comunicação da Prefeitura;
- XXXV. Sugerir ou recomendar a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento da Instituição;
- XXXVI. Realizar outras atividades correlatas.

Art.9º. Compete ao Assistente Técnico da Ouvidoria Municipal, as atribuições, dentre outras:

- a) Assessorar nas atividades relacionadas a Ouvidoria Municipal;
- b) Organizar, arquivar, protocolar documentações pertinentes a Ouvidoria Municipal;
- c) Controlar o material da Ouvidoria Municipal;
- d) Acompanhar o cumprimento dos prazos para respostas e entrega de relatórios da Ouvidoria Municipal;
- e) Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade e não apenas a instituição;
- f) Garantir sigilo e ética dentro da instituição e de suas funções desempenhadas;
- g) Atender os usuários, em suas manifestações nos canais disponíveis para atendimento; via telefone, internet, presencialmente, ou em qualquer outra forma disponível, reduzindo a termo as suas manifestações;
- h) Controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;
- i) Alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticas;
- j) Cumprir as determinações exaradas pelo Ouvidor;



Rua Dr. Batista Leite,80, Centro, Bonito de Santa Fé - Fone: 3490-1414





ESTADO DA PARAÍBA
Prefeitura Municipal de Bonito de Santa Fé - Paraíba - CNPJ 08.924.037/0001-18
Secretaria De Administração E Coordenação

- k) Controlar o inventário e a manutenção de materiais e equipamentos de uso da Ouvidoria;
- l) Exercer as demais atribuições destinadas à plena realização das atividades pertinentes

Art.10. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Bonito de Santa Fé - PB, 04 de novembro de 2014.


Alder de Oliveira Caju
Prefeita Municipal

